

**PENGARUH POTONGAN HARGA, KELENGKAPAN PRODUK, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOP MART KARYA GUNA  
LEMBEYAN**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**DINO RIYADI HERMAWAN**

**NIM. 2003102012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH POTONGAN HARGA, KELENGKAPAN PRODUK, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOP MART KARYA GUNA  
LEMBEYAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

**OLEH:**

**DINO RIYADI HERMAWAN**

**NIM. 2003102012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

## **LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Dino Riyadi Hermawan telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 19 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.

NIDN. 0709118203

Madiun, 19 Juni 2024

Pembimbing II




Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.

NIDN. 0708129501


## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Dino Riyadi Hermawan ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada 26 Juni 2024

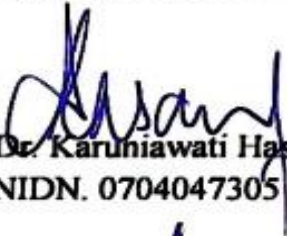
Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.  
NIDN. 0708129501

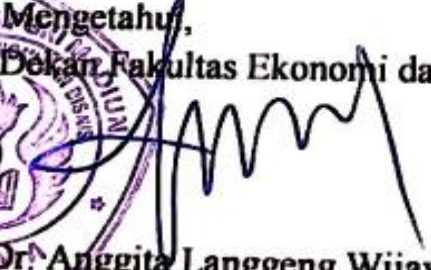
Anggota

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Kaprodi S1 Manajemen

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dino Riyadi Hermawan  
NIM : 2003102012  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 19 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Dino Riyadi Hermawan.

NIM.2003102012

### **MOTTO:**

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S Al-Baqarah: 286)

“Pendidikan adalah jalan untuk mencapai kesuksesan serta masa depan yang cerah, dengan pendidikan saya akan merubah kehidupan saya. Mereka hanya ingin tahu kesuksesan saya tanpa mengetahui kerja keras, perjuangan dan masalah yang saya hadapi, tepuk tangan untuk diri sendiri merupakan hadiah terindah karena rasa bangga atas perjuangan yang telah saya lalui, terimakasih untuk diri sendiri”  
(Penulis)

### **SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:**

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki, dan semua yang telah di limpahkan.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta bapak kusni dan ibu warsi, terimakasih atas doa, motivasi, semangat, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan.
3. Kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
4. Kepada semua teman-teman yang yang selalu memberikan motivasi

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Potongan Harga, Kelengkapan Produk, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kop Mart Karya Guna Lembayan”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A, CPA., CRMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
5. Ibu Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
7. Bapak Kusni dan Ibu Warsi selaku orang tua saya yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis untuk diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
8. Seluruh teman seperjuangan yang selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi serta teman-teman angkatan 2020. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan do'anya.
9. Seluruh teman manajemen angkatan 2020 yang telah memberikan semangatnya pada masa-masa penyelesaian skripsi.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terimakasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 19 Juni 2024

Dino Riyadi Hermawan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Konseptual .....	44
D. Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
B. Jadwal Penelitian .....	52
C. Desain Penelitian .....	53

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	55
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	57
F. Teknik Pengumpulan Data .....	60
G. Instrumen Penelitian .....	61
H. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
B. Deskripsi Data .....	70
C. Hasil Pengujian Data .....	83
D. Pembahasan Hipotesis .....	94
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	100
B. Implikasi dan Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pengunjung Kop Mart Karya Guna Lembeyan tahun 2021, 2022 dan 2023. ....	5
Gambar 2.2 Bagian Kerangka Berfikir Penelitian .....	45
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	54
Gambar 4.1 Uji Outer Model.....	84
Gambar 4.2 Uji Inner Model .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3.3 Scoring Skala Likert .....	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan .....	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Pendapatan .....	74
Tabel 4. 5 Karakteristik Frekuensi Berbelanja Dalam Sebulan .....	75
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Potongan Harga (X1).....	76
Tabel 4.7 Jawaban Responden Kelengkapan Produk (X2).....	77
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Citra Perusahaan (X3) .....	79
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X4).....	80
Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y) .....	82
Tabel 4.11. Uji Convergent Validity (Outer Loading).....	85
Tabel 4.12. Uji Discriminant Validity (AVE).....	86
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4.14. Uji Discriminant Validity.....	89
Tabel 4.15. Uji R- Square .....	90
Tabel 4.16. Uji Q-Square .....	91
Tabel 4.17 Uji T-Statistik.....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Validasi Daftar Pustaka.....	109
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	122
Lampiran 3 Data Tobulasi.....	131
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	151